



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

El Indecopi, en su rol de ente rector del Sistema Nacional de Protección del Consumidor, presenta el Informe sobre el 'Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú'

En su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) pone a disposición del público la octava edición del informe sobre 'El Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú', de acuerdo a lo establecido en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

El documento, que expone las principales acciones desarrolladas por las entidades públicas involucradas con la protección de los consumidores, puede ser consultado en el siguiente link: <https://bit.ly/2unsP2c> o puedes escanear el siguiente código QR:



En esta ocasión, el documento contiene información detallada al año 2018 sobre la problemática del consumidor, proporcionada por 193 entidades públicas y privadas a nivel nacional y da cuenta del segundo monitoreo de las actividades contempladas para el año en mención, del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

Hay que recordar que las actividades del plan nacional están agrupadas en los cuatro ejes establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del consumidor:

1. Educación, orientación y difusión.
2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores.
3. Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores.
4. Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Si bien en este informe se reportan avances diferenciados, es claro que el éxito de una mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios en el país no solo depende del Estado sino también del compromiso de parte de los proveedores y la participación de la sociedad civil, representada principalmente en las asociaciones de consumidores.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Asimismo, la ocurrencia de conflictos de consumo ha sido creciente en los últimos años, siendo el sector de telecomunicaciones el más reclamado, con más de 3 millones de reclamos. Le sigue el sistema financiero, con más de 2 millones.

Asimismo, se han realizado esfuerzos por desarrollar herramientas que complementen los canales de atención al público, sobre todo en lo que respecta a la orientación, difusión e incluso recepción y solución de reclamos por parte de las diversas entidades encargadas de la tramitación de los mismos.

También se observa el esfuerzo de gremios y empresas particulares por impulsar una autorregulación e implementación de buenas prácticas, con la finalidad de prevenir o solucionar conflictos de consumo de una forma más eficiente. Finalmente, el creciente uso de los servicios de las diversas entidades relacionadas a la protección del consumidor, evidencia, en general, a un consumidor más empoderado.

La tarea de fortalecer el Sistema Nacional de Protección del Consumidor es compleja dada la existencia de múltiples entidades con competencias específicas y en todos los niveles de gobierno. El proceso de monitoreo del cumplimiento del plan y el proceso de adecuación o actualización de la Política Nacional debiera de permitir identificar las mejores estrategias para obtener el mayor impacto, así como impulsar la cohesión y coordinación de acciones entre entidades del Sistema.

Cabe destacar que, a pesar de que el porcentaje de respuesta fue superior al de años precedentes, existe una oportunidad de mejora en la remisión de información por parte de las municipalidades y gobiernos regionales.

El Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores

Conforme a lo dispuesto en el literal h) del artículo 136 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, tiene como función elaborar y presentar el 'Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores', el cual constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas por los diversos miembros del sistema nacional. Es el Consejo Nacional de Protección del Consumidor el encargado de aprobarlo, para su posterior difusión.

El informe anual es un insumo importante para el fortalecimiento de las diversas acciones desplegadas en materia de protección del consumidor y constituye la herramienta de monitoreo y cumplimiento de las metas asumidas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020. En ese sentido, permite evaluar el desempeño de todas las entidades del sistema nacional, sus avances en materia de protección y defensa del consumidor, oportunidades de mejora, y acciones para fortalecer la articulación e intervenciones en favor de todos los ciudadanos.

Lima, 09 de enero de 2020.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio